



## Appart-hôtels haut de gamme

# Comme à la maison... le service en plus

- SE SENTIR COMME CHEZ SOI TOUT EN BÉNÉFICIANT DES ÉQUIPEMENTS ET SERVICES DIGNES D'UN HÔTEL : TELLE EST LA PROMESSE DE CES HÉBERGEMENTS.
- LES SPÉCIALISTES DE LA RÉSIDENCE DE TOURISME NE SONT PAS LES SEULS À SURFER SUR CETTE TENDANCE, LES HÔTELIERS AUSSI ONT DÉVELOPPÉ DES OFFRES RÉSIDENTIELLES.
- UNE OFFRE À METTRE EN AVANT AUPRÈS DES FAMILLES ET NOTAMMENT DES TRIBUS RECOMPOSÉES QUI POURRONT SE REGROUPER DANS DES APPARTEMENTS DE 8, 10 OU 12 PERSONNES.

### Où réserver ?

- Accor, Frasers Hospitality (sur les GDS, centrale de réservation BtoC et BtoB au 0155232600), Mandarin Oriental, Lagrange, Pierre & Vacances, Citadines, Ascott... CGH ne vend pas directement aux agences, mais on retrouve ses résidences chez Lagrange, P&V, [DeclicFrance](#), La France du Nord au Sud, SkiHorizon...
- Si ce n'est pas forcément mis en avant dans les brochures, quelques hôtels haut de gamme proposent également des appartements dans des destinations touristiques comme Madère, Dubaï, Maurice...

**D**epuis près de cinq ans, un intrus s'est glissé parmi les hôtels haut de gamme des Champs-Élysées : le Claridge Fraser Suites Residence 4\*. D'extérieur, rien ne le distingue des autres – même façade cossue, une entrée très discrète sur la célèbre avenue parisienne. C'est à l'intérieur que tout se joue. Au lieu des chambres de l'ancien palace, Le Claridge, qui avait hébergé Colette, Édith Piaf et Jean Gabin, 110 appartements attendent les clients, équipés d'une cuisine aménagée avec plaques de cuisson, four à micro-ondes, lave-vaisselle, et réfrigérateur. De quoi se faire une dégustation en toute intimité, avec ses amis ou ses enfants, puisque certains logements proposent deux, voire trois chambres. Les prix reflètent ceux de la concurrence voisine, avec des studios de 33 m<sup>2</sup> vendus à partir de 240€ la nuit. «*Nous avons 45% de clientèle loisir et je ne pense pas que leur motivation première soit le prix, estime Xavier Lamont, directeur commercial France de Frasers Hospitality. S'ils choisissent de venir chez nous, c'est pour rester en famille dans le même appartement et y recréer leur style de vie, tout en bénéficiant d'un niveau de services très élevé.*» Spécialiste de la résidence hôtelière haut de gamme, le groupe



Ces hébergements permettent notamment de profiter d'un moment en famille en toute intimité en laissant de côté les tâches ménagères du quotidien.

singapourien Frasers Hospitality dispose de 43 établissements, situés dans de grandes métropoles en Asie, Europe, Moyen-Orient et Australie. Une nouvelle adresse a ouvert le 20 avril à Istanbul. Et 22 autres doivent voir le jour d'ici la fin 2012. Si toutes drainent une clientèle d'affaires, elles séduisent également des touristes, en week-end ou séjour prolongé, qui veulent conjuguer grand confort et services hôteliers.

### En France ou à l'étranger

Cette tendance se vérifie aussi chez les hôteliers. La plupart des établissements haut de gamme réservent à leurs clients VIP une

suite présidentielle, aussi spacieuse que coûteuse, intégrant au minimum un coin cuisine et une salle à manger. D'autres vont plus loin, et pas uniquement en jouant la carte «villa». Le premier hôtel Armani dans la tour Burj Khalifa à Dubaï a prévu d'offrir 144 appartements, en plus de ses 166 chambres d'hôtel. À Funchal, le groupe madérien Porto Bay a inclus une résidence dans son complexe Vila Porto Mare. Les «résidents» ont accès aux mêmes facilités que les autres clients : 4 restaurants, 5 piscines, spa avec soins du visage Décléor... Mais, en prime, ils peuvent se beurrer des tartines dans

leur appartement s'ils se lèvent trop tard pour accéder aux buffets du petit déjeuner. En plus d'Adagio (développé avec Pierre & Vacances) et des Suites Novotel, tous deux plutôt orientés affaires, Accor a développé une marque de résidences hôtelières de standing en Asie, Australie et Nouvelle-Zélande : les Grand Mercure Apartments, souvent sans restaurant. Mandarin Oriental dispose également de 14 résidences hôtelières dans le monde, qui jouxtent ses hôtels, notamment à Taïpei et Macao (ouverture cette année).

En France, les spécialistes de la résidence de tourisme ont également déployé une offre d'appartements haut de gamme avec services, du studio au duplex de 12 personnes. Pierre & Vacances en intègre à son portefeuille depuis 2003, d'abord sous la marque MGM, puis depuis 2010 sous l'étiquette Pierre & Vacances Premium. CGH gère depuis 2004 les résidences de standing de la compagnie MGM. Lagrange a lancé il y a cinq ans sa gamme Prestige. Et aujourd'hui, le groupe compte en faire son axe principal de développement. « C'est une gamme d'hébergements qui a le vent en poupe depuis quelques années et qui ne subit pas trop les aléas du marché, clame la directrice générale Line Baudu. Vous voulez de l'intimité, vous l'avez, car chacun peut avoir sa chambre. Et pour autant, tout le monde peut se retrouver dans de grands espaces à partager. »

« C'est un peu comme si vous aviez une résidence secondaire que vous n'occupez que quelques week-ends ou quelques semaines dans l'année, abonde Karim Soleilhavoup, directeur du développement commercial de Pierre & Vacances, tout en profitant de services hôteliers. » Nul besoin d'apporter ses draps ni son linge de toilette. Les lits sont faits à l'arrivée et les serviettes sont fournies, tout comme les torchons.

Le ménage de fin de départ est inclus dans le prix de la location – sauf chez Lagrange qui le fait payer en option. Toutes les enseignes proposent des piscines (chauffées à la montagne), avec sauna, hammam et souvent un spa, ainsi qu'un service de boulangerie à la réception, la livraison de courses ou de plats pour la semaine. Certains prévoient même des prestations très sophistiquées à la carte : chef à domicile dans deux résidences et service conciergerie quelques heures par jour pour P&V ; activités à sensations l'hiver chez CGH ; accueil de fête avec champagne ou panier de fleurs chez Lagrange...

### Des clients bien différents

Et si les CSP+ sont les plus friands de ce type d'hébergement, les profils se révèlent parfois plus variés qu'on ne pourrait le croire. « Il est très fréquent que nos clients réservent des 4 pièces 8 personnes alors qu'ils ne viennent qu'à 4 ou 6, assure Line Baudu de Lagrange. Mais des familles qui ont moins de budget peuvent également partager les frais en se regroupant dans un même appartement. Ou des familles recomposées se retrouver... » « La résidence est un produit qui correspond bien au retour des valeurs familiales, indique Karim Soleilhavoup. On le voit dans la forte croissance des courts séjours chez Pierre & Vacances Premium. Plutôt que d'opter pour l'hôtel, nos clients préfèrent l'appartement. Et il ne s'agit pas que d'une question de prix. » D'ailleurs, la clientèle de résidences haut de gamme ne se compose pas forcément d'anciens fervents adeptes de l'hôtel. « Il s'agit de deux catégories de clientèle très différentes, assure Jean-François Mercier, responsable commercial de CGH. Nous avons ouvert deux hôtels à Tignes parce que certains de nos partenaires avaient des clients qui ne souhaitaient pas séjourner en vacances dans des résidences de tourisme. »

## Trois exemples de résidences de standing

### Au calme sur la Côte d'Azur



© P&V

► Piscine d'eau de mer en plein air, centre de thalassothérapie Thalgo, restaurant sur place, golf et centre de plongée à proximité. Rien ne manque dans la résidence Pierre & Vacances Premium des Issambres, entièrement rénovée il y a un an. Niché dans une

pinède, à 100 m d'une crique, cet ensemble de 84 appartements de 4 à 7 personnes offre un large choix de services : demi-pension ou forfait 3 repas au restaurant ; service boulangerie... On peut même se faire livrer ses croissants tous les matins devant sa porte. À partir de 740€ la semaine en studio 4-5 personnes. P&V, DeclicFrance, La France du Nord au Sud...

### Au cœur de Londres, la turbulente

► Quoi de mieux qu'un appartement pour recréer un home sweet home à Londres ? En plus d'être spacieux (43 m<sup>2</sup> minimum), ceux du Fraser Suites Kensington ont l'avantage de se situer au cœur de Londres, à quelques minutes à pied de Hyde Park et à 4 stations de métro des boutiques de Piccadilly Circus. Décoration contemporaine sobre dans les 69 studios et appartements de 1 à 3 chambres. Salle de fitness et sauna en accès libre, livraison de courses possible... Le must : le jardin privé de 1 ha, pour faire une pause au vert. À partir de 1120€ la semaine en studio 2 personnes.



© Frasers Hospitality

Fraser's Hospitality...

### Sur les cimes vertes de la Tarentaise



© Lagrange

► À vos clients les randonnées dans la Haute-Tarentaise et les balades ludiques en via ferrata ! Station-village située à 20 km de la gare TGV de Bourg-Saint-Maurice, La Rosière ne manque pas d'attraits. Tout comme la résidence CGH Les Cimes Blanches ne lésine pas sur le confort : 130 appartements pour 4 à 12 personnes, piscine intérieure chauffée, bains bouillonnants, salle de fitness, sauna, hammam en version gratuite ; service de boulangerie à la réception, livraison de courses, cours d'aquagym et spa en options payantes. À partir de 301€ la semaine le 2 pièces 2-4 personnes en été.

Lagrange, La France du Nord au Sud, DeclicFrance...

Reste à faire la différence dans cet univers qui devient de plus en plus concurrentiel. À superficie égale et à emplacement similaire (au pied des pistes en montagne, en bord de mer sur le littoral), c'est essentiellement sur les services que les uns et les autres peuvent jouer. CGH les renouvelle

chaque saison pour « garder une longueur d'avance », selon Jean-François Mercier. Pierre & Vacances songe à étoffer les plages horaires de son service conciergerie. Afin que ses clients se sentent aussi chouchoutés dans ses résidences Premium qu'à l'hôtel. ■

Florence Le Méhauté